872/11

Den 11. juli 2011 blev i sag nr. 78.686:

xxxxxx xxxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af en modeltogsamling.

Selskabet har udbetalt klageren en skønsmæssigt fastsat erstatning for togsamlingen på 25.000 kr. med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit fremsatte krav på 160.000 kr.

Det fremgår af sagen, at der den 11/11 2009, mens klageren var ude at rejse, var indbrud i hans lejlighed. Klageren har anmeldt, at der i forbindelse med indbruddet blev stjålet en porcelænsfigur, en bærbar pc samt hans modeltogsamling. Selskabet har ydet erstatning for figuren og pc'en, hvorfor klagen til nævnet alene angår erstatningsopgørelsen for togsamlingen.

Selskabet har ved brev af 28/7 2010 over for nævnet nærmere redegjort for sagens omstændigheder og sin stillingtagen således:

"**Sagsfremstilling:**
Vores kunde anmelder at han har været udsat for et indbrud den 11. november 2009. I forbindelse med anmeldelsen, oplyser kunden, at der blandt andet er stjålet en togbane til en værdi af 160.000,00 kr. Sagen bliver derfor sendt til taksator.

Taksator oplyser, at togsamlingen er stjålet fra et loftrum, hvor der er smal direkte adgang fra kundens køkken. På loftrummet havde gerningsmanden efterladt 2 store plastkasser med togreservedele som var rodet igennem og ifølge kunden var det ikke taget med, da det ikke var noget værd. Kunden skulle bruge delene i kasserne som reservedele. Det stjålne tog var i 6 plastkasser. Det vil ifølge kunden være besværligt, at få kasserne ned fra loftet.

Vores taksator får firmaet ... til, at vurdere togbanen ud fra kundens lister.

Kunden oplyser på et tidspunkt til taksator, at han tidligere havde overvejet, at sælge togbanen, da han ingen interesse havde i denne. I den forbindelse forespurgte vi kunden om han i forbindelse med disse overvejelser havde fået samlingen vurderet. Det havde han ikke.

Efterfølgende da vores taksator igen spørger ind til dette, får taksator at vide, at vores kunde ikke havde forsøgt at sælge samlingen, da han selv havde interesser for tog.

Da vores kunde har oplyst, at togbanen er arvet efter en onkel, bad vi kunden om, at sende os en kopi af skifteretsattest hvoraf det ville fremgå at han havde arvet togbanen med den anmeldte værdi.

Vores kunde oplyser herefter, at togbanen ikke var arvet direkte, men at der havde været et økonomisk mellemværende mellem ham og onklen og at onklen havde tilbagebetalt sin gæld med togbanen.

Vi undrer os over, at togbanen først er arvet, og da vi beder om skifteretsattest og dokumentation for dette, er den ikke arvet, men overdraget til vores kunde inden onklens død som følge af et økonomisk mellemværende mellem ham og onklen.

Vores kunde har i øvrigt ikke kunnet dokumentere, at han har lånt sin onkel et stort pengebeløb over en længere periode.

Kunden henviser til nogle vidner i hans omgangskreds der kan bevidne, at han har haft togbanen. Vi kan desværre ikke lægge dette til grund for dokumentation, da der er tale om vidner fra vores kundes egen personkreds, og disse vidner kan i øvrigt alene bekræfte, at der har været en togbane, men det bekræfter ikke togbanens værdi.

Vi skal selvfølgelig beklage, at sagsbehandlingen har trukket ud. Dette skyldes til dels også, at vi har undersøge sagen nærmere, blandt andet hos politiet.

Derudover har vi afventet, at kunden skulle dokumentere/sandsynliggøre sit krav, hvilket han ikke har gjort.

Vi har derfor udbetalt 25.000,00 kr. i skønsmæssig erstatning, og har gjort kunden opmærksom på, at vi er indstillet på, at revurdere sagen når han kunne fremskaffe tilfredsstillende dokumentation.

Konklusion:
Efter at have modtage klagen fra Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

Ved denne gennemgang kan vi se, at vores skadeafdeling allerede den 13. januar 2010 kunne have sendt vores kunde erstatning for pc'er og porcelænsfigur, erstatningen for disse genstande er opgjort til 6.400 kr.

Vi har derfor bedt vores skadeafdeling om, at udbetale renter i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24 til vores kunde, af erstatningen på 6.400 kr. for perioden 13. januar 2010 - 27. juli 2010.

Vores kunde har alene udfyldt lister, hvoraf det fremgår at der er stjålet diverse tog til en samlet værdi af 160.000 kr. Vores kunde har ikke kunnet fremlægge nogen dokumentation for værdien af togsamlingen.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 fremgår det, at for at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. Ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til, at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor, Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdien kan man som regel få de handlende til, at udstede.

Vi fastholder vores tidligere afgørelse i sagen. Det er efter vores vurdering ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at kunden har været i besiddelse af en togsamling til en værdi af 160.000,00 kr.

Vi har derfor udbetalt en skønsmæssig erstatning på 25.000,00 kr., og orienteret vores kunde om, at såfremt kunden kan fremskaffe den krævede dokumentation er vi indstillet på, at se på sagen igen.

I øvrigt påhviler det en forsikringstager, at dokumentere størrelsen og rigtigheden af sit krav i henhold til almindelig forsikringsretligt princip. Dette har han efter vores vurdering ikke sandsynliggjort.

Vi henviser i øvrigt til ankenævnskendelse nummer 75.333."

Nævnet er desuden forelagt selskabets interne rapport.

Med henvisning til det af selskabet anførte, har klageren ved mail af 12/8 2010 til nævnet anført:

"Hermed fremsender jeg mit svar, på den skrivelse, som Tryg Forsikring har sendt Ankenævnet for Forsikring, efter jeg har klaget over selskabets behandling af min sag.

Jeg kan ud fra deres beskrivelse af sagen, konkludere to ting. Den ene er, at de har bevist trukket sagen så langt ud, at de enten ikke selv kan finde hoved og hale i forløbet, eller også håber de på, at enten jeg, eller de parter som skal vurdere sagen på ny, bliver forvirrede og mistroiske over for sagens reelle forløb. Den anden ting må så være, at når man konkluderer en så oplagt sag, på den måde man gør det, kan det kun tolkes som spekulation.

Den første og eneste taksator jeg har snakket personligt med, var en mand fra et uvildigt firma fra ... Og jeg syntes det er ganske imponerende, at man i svaret til Ankenævnet kan udlægge tingene på en så tydelig forkert måde....

Han skrev stort set intet ned, da han var på besøg hos mig, og det undrede mig temmelig meget. Udover det, virkede han temmelig forvirret og stresset, men det er selvfølgeligt kun min vurdering.

Jeg vil hermed svare i underpunkter ud fra Trygs skrivelse til Ankenævnet, for at klarlægge tingene bedre.

1. Tryg oplyser, at de 2 kasser som ikke var stjålet, men rodet igennem, og væltet ud over mit loftgulv, indeholdt værdiløse reservedele. Det er til dels rigtigt, da de for størstedelen indeholdt huse og materialer, til opbygning af landskab omkring tog-terræn. Tryg oplyser endvidere, at de 6 flyttekasser som var stjålet, var besværlige at få ned fra loftet…..Men det er jo et temperament spørgsmål efter min overbevisning....Da jeg jo ligesom selv har båret dem derop. Jeg sagde endvidere til deres taksator, at det da måtte være besværligt som tyveknægt at få dem væk....da jeg jo på det tidspunkt, boede midt i ... Men hvis deres taksator har en så udpræget fotografisk hukommelse, falder det mig meget mærkeligt, at man slet ikke omtaler den flyttekasse, som udover mine 6 plastkasser, også blev bortfjernet under indbruddet, og som indeholdte mine Heljan-Tog…..

2. Tryg oplyser, at jeg på et tidspunkt har overvejet at sælge min togsamling, og det er ganske rigtigt. Men de prøver så at mistænkeliggøre mig, ved at skrive, at da taksator spørger ind til dette, har jeg IKKE prøvet at sælge min Togsamling, alligevel…..Efter min bedste overbevisning, ligger begreberne 'overveje' og 'prøvet at sælge'….temmeligt langt fra hinanden…..
Og jeg skal da lige i den forbindelse tilføje, at det bestemt ikke er kutyme, at man får sin samling vurderet specifikt, i forbindelse med salg, da man for det meste ville sælge sine effekter på en samlerauktion, og dette så ville give sig selv. Men da jeg efter mit indbrud skulle give et bud på min samlings størrelse og værdi, havde jeg katalogiseret denne, og så er det faktisk kun et spørgsmål om rent opslag. Og dette blev gjort ved hjælp af et mangeårigt medlem af … Model-Jernbaneklub. Da … Banen i … skulle verificere denne vurdering, medgav de den, 100%.
Tryg har i hele forløbet endvidere søgt dokumentation for min samling. Jeg mener da, at min katalogisering er en del af dette.
3. Tryg oplyser at jeg har sagt til taksator, at jeg har arvet samlingen efter min onkel, og jeg så efterfølgende skulle have oplyst, at jeg IKKE skulle have Arvet den
Dette er efter min bedste overbevisning, endnu et bevis for deres væven og flakken i fakta omkring de omstændigheder, at man sylter sagen som ren spekulation. Jeg har ALDRIG nogensinde oplyst til hverken taksator, eller de ca 27 andre personer jeg er blevet kastet rundt imellem, når jeg har kontaktet selskabet for at høre status i min sag. Fakta er, at jeg overtog min samling efter min onkel, ca et år før hans død. Der indgik et pengebeløb, som han havde lånt gennem tiden af mig, i denne 'handel'. Jeg havde dog alligevel fået samlingen, da han vidste, at jeg var den eneste, som var interesseret oprigtigt i denne.

4. Tryg oplyser, at de har bedt om dokumentation for de effekter som jeg har mistet. Og i deres skrivelse, angiver de, at det kan være personer som har set eller været i kontakt med min Samling. Da jeg så oplyser en hel del personer, som på den ene eller anden måde kan verificere dette, er det pludseligt ikke godt nok? Også dette kan jeg kun tolke som væven og spekulation…..

Min konklusion på hele dette sagsforløb er, at Tryg har bevist syltet hele min sag. De har valgt at udbetale de 'små' beløb, for effekter jeg på INGEN mulig måde kan dokumentere jeg har haft, men som alle almindelige mennesker har i deres hjem. Og så lige så snart beløbet når en vis størrelse, er der alt muligt i vejen, selvom jeg rent faktisk kan bevise tilstedeværelsen af disse. Man vælger så at udbetale et beløb, kr. 25.000…..som i den grad undrer mig.

For hvis man fra selskabets side ikke er tilfreds med sandsynliggørelsen af min samling, burde man så ikke helt nægte at udbetale noget?"

Hertil er selskabet afslutningsvis fremkommet med følgende bemærkninger:

"Vores taksator har haft kundens kommentarer forelagt. Vores taksator fastholder, at vores kunde først har udtalt, at han havde arvet togbanen, og da taksator beder om skifteretsattest oplyser vores kunde, at togbanen er blevet overdraget til ham fra onklen i forbindelse med, at denne skyldte vores kunde penge.

Da vi ikke finder, at der er nye oplysninger i sagen der kan ændre vores tidligere afgørelse, har vi ikke yderligere kommentarer."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**9.2. Dokumentation**
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Medhensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise det eller fastsætte erstatningen efter skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler sikrede at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet på det foreliggende grundlag ikke anledning til at kritisere, at selskabet skønsmæssigt har fastsat erstatningen for togsamlingen til 25.000 kr.

Herefter, og idet nævnet har bemærket sig, at selskabet vil revurdere sagen såfremt tilfredsstillende dokumentation forelægges,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
udskriften bekræftes

Henning Jønsson